Département de la sécurité intérieure des États Unis

Douanes et protection des frontières des États Unis



Plan d'accès à la langue

18 novembre 2016

Table des matières

Déclaration sur la mission de la CBP

Protéger les frontières des États-Unis, protégeant ainsi le public contre les personnes et matières dangereuses tout en améliorant la compétitivité économique mondiale de la Nation en permettant le commerce et les voyages légitimes.

Objectif

Ce plan d'accès à la langue (LAP) met en œuvre la politique d'accès à la langue du ministère de la sécurité intérieure (DHS) et établit un système, au sein de la CBP des États-Unis, de mise en application de l'ordonnance exécutive 13166, *Améliorer l'accès aux services pour les personnes ayant une compétence limitée en anglais* (LEP) (11 août 2000), qui requiert, entre autres choses, que chaque agence fédérale « examine les services qu'elle fournit et développe et met en œuvre un système par lequel les personnes LEP peuvent accéder efficacement et facilement et aux fondamentaux de la mission de l'agence ». En plus de décrire les activités d'accès à la langue courante de la CBP, le plan comprend des étapes pour améliorer et accroître les services linguistiques pour les personnes LEP dans les fonctions, les services, les activités et les programmes de la CBP.

Ce plan prévoit la création de :

- **Une commission pour la compétence limitée en anglais à la CBP (Limited English Proficiency, LEP)** qui met en place des indicateurs de performance et des mesures pour élaborer et superviser la mise en œuvre de la politique et des procédures ;
- **Une déclaration de la politique de la CBP sur la compétence limitée en anglais (LEP) qui affirme** les normes, les principes de fonctionnement et les lignes directrices régissant les services assurés pour obtenir un accès significatif des personnes LEP ; et
- **Des procédures de fonctionnement standard de la LEP de la CBP** qui spécifient pour le personnel le savoir-faire y compris la fourniture de services linguistiques, la collecte de données et le service aux personnes LEP.

Panorama

Les obligations découlant de l'ordonnance 13166 et du présent plan s'appliquent à toutes les personnes LEP rencontrées par la CBP dans ses programmes et activités, quel que soit leur statut d'immigrant.

Ce plan s'applique à tous les bureaux de la CBP qui interagissent avec le public par tout moyen, y compris, mais sans s'y limiter, les sites Web, les courriels, le téléphone et le contact personnel.

Mots clés

a) **Limited English Proficient Persons (personnes aux compétences limitées en anglais)** : Les personnes qui ne possèdent pas l'anglais comme langue maternelle et qui ont une capacité limitée à lire, à parler, à écrire ou à comprendre l'anglais.

b) **Personnes bilingues** : Les personnes bilingues sont celles parlant couramment deux langues et sont capables d'assurer un travail dans l'une ou l'autre de ces langues. Cette compétence est différente de la maîtrise de plus d'une langue. Un individu compétent dans une langue peut, par exemple, être en mesure de saluer une personne LEP dans sa langue, mais ne pas travailler couramment avec cette langue. L'interprétation et la traduction exigent que l'interprète soit bilingue de façon fluide et nécessite également des compétences spécifiques supplémentaires comme décrit ci-dessous dans (c).

c) **Interprétation et traduction** : L'interprétation est à base d'*une communication orale*. La traduction est à base d'*une communication écrite*. Dans l'interprétation, la communication est immédiate d'une langue à l'autre. Un interprète transmet le sens par voie orale, de sorte que l'interprétation exige des compétences différentes de celles nécessaires à la traduction. L'interprétation est une tâche complexe qui combine plusieurs capacités au-delà de la compétence linguistique pour permettre une interprétation professionnelle efficace dans un contexte donné. Du point de vue de l'utilisateur, une interprétation réussie est celle qui transmet fidèlement et précisément le sens de la langue source par voie orale, reflétant le style, le registre et le contexte culturel du message source, sans omission, ajout ou embellissement par l'interprète.

   Les interprètes professionnels sont soumis à des codes de conduite spécifiques et doivent être formés aux compétences d'interprétation, à l'éthique et aux sujets traités.

   Les interprètes peuvent être physiquement présents ou, dans des circonstances appropriées, apparaître par vidéoconférence ou au téléphone. Dans le cas de vidéoconférence ou d'interprétation téléphonique, les options comprennent une connexion directe à un interprète professionnel spécifique avec des qualifications connues, ou l'utilisation d'une entreprise qui fournit des services d'interprétation téléphonique et a mis en place des contrôles de qualité et des garanties de confidentialité.

   Si le personnel bilingue est invité à interpréter ou à traduire, il doit être qualifié pour ce faire. L'évaluation des capacités, la formation à l'éthique et aux normes de l'interprétation et des politiques claires, comme indiqué ci-dessous définissant l'utilisation appropriée du personnel bilingue ou des interprètes et traducteurs contractuels, aideront à assurer une utilisation qualitativement efficace des ressources.

d) **Un accès significatif :** Une assistance linguistique qui arrive à une communication précise, rapide et efficace sans frais pour chaque personne LEP.

Politique

La CBP adopte la politique d'accès à la langue dans le Plan d'accès à la langue DHS (28 février 2012). La CBP fait des efforts raisonnables pour donner accès efficacement aux personnes ayant une compétence limitée en anglais dans ses activités, ses services et autres applications des programmes menés pour appuyer la mission de la CBP, conformément aux lignes directrices établies par l'ordonnance 13166, le ministère de la Justice (DOJ), les documents d'orientation des bénéficiaires du DHS et le plan d'accès au langage DHS (plan LAP).

Contexte

Le 11 août 2000, le président Clinton a publié l'ordonnance 13166 exigeant que chaque agence fédérale « élabore un plan visant à améliorer l'accès à ses programmes et activités gouvernementales fédérales aux personnes éligibles au LEP » et exigeant que chaque plan « inclue les étapes qu'assurera l'agence pour veiller à ce que les personnes admissibles au LEP puissent accéder de manière efficace aux programmes et aux activités de l'agence ». Elle exige également que chaque organisme fournissant une aide financière fédérale « rédige les directives du titre VI spécifiquement adaptées à ses destinataires, conformément aux directives LEP publiées par le ministère de la Justice ».

Le plan de chaque agence doit être conforme aux normes décrites dans les lignes directrices du LEP publiées par le DOJ intitulé *Guide aux bénéficiaires de l'aide financière fédéral ayant trait au titre VI, à la prohibition de toute discrimination de nationalité touchant les personnes ayant des capacités limitées en anglais.* Notamment, ce guide comprend une analyse à quatre facteurs pour identifier et traiter les besoins d'assistance linguistique des personnes LEP. Ces facteurs sont les suivants :

1) Le nombre ou la proportion de personnes LEP admissibles à en bénéficier ou susceptibles d'être rencontrées ;
2) Fréquence avec laquelle les personnes LEP entrent en contact avec le programme ;
3) Nature et importance du programme, de l'activité ou du service fourni par ce programme ; et
4) Ressources disponibles et coûts.

En 2008, la CBP a développé un plan d'accès au langage (LAP) basé sur l'ordonnance exécutive 13166 et des directives LEP du DOJ et a poursuivi ses efforts pour fournir aux personnes LEP un accès significatif à ses services. Le plan LAP de 2008 a mis en évidence les programmes de reconnaissance des langues étrangères de la CBP, qui récompense en numéraire allant jusqu'à 5% de la rémunération de base à des employés spécifiques de la CBP qui maîtrisent une langue étrangère et qui l'utilisent au minimum pendant 10% de leur horaire de travail et la formation linguistique de l'académie de la police des frontières, qui comprend un programme d'enseignement des langues basé sur le travail journalier, qui permet aux agents d'utiliser efficacement la langue espagnole tout en effectuant leurs tâches journalières au sein de la police des frontières. À leur arrivée à l'académie de la police des frontières, les stagiaires sont testés sur leur niveau en langue espagnole. Ceux pour qui les notes sont inférieures à un indice de référence établi, sont dirigés vers

le programme de formation en langue espagnole de huit semaines, qui commence après le cycle réussi du programme de base. Les stagiaires qui font preuve de maîtrise de la langue sont dirigés directement vers leur lieu d'affectation et commencent leur formation post-académique.

En juin 2010, le Government Accountability Office, GAO, (bureau de contrôle des comptes publics) a publié un rapport intitulé « Le *DHS doit évaluer de manière exhaustive ses besoins et ses capacités en matière de langue étrangère et identifier les lacunes* » (GAO-10-714) (22 juin 2010). Dans ce rapport, le GAO a constaté que le DHS avait de nombreux challenges à relever dans ses programmes LEP.[1] En réponse au GAO 10-714, le DHS a formé le groupe de travail sur la langue commune (JLTF) pour identifier les lacunes mentionnées dans le rapport. Un sous-comité du JLTF, présidé par le DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties, CRCL (bureau des droits et libertés civiques), a élaboré un projet sur le plan d'accès au langage DHS. Le travail du JLTF a rendu ses conclusions et le CRCL a persisté dans l'élaboration du plan en vertu de son autorité pour mettre en œuvre les exigences de l'EO 13166, y compris la fourniture d'une assistance technique à toutes les agences parties prenantes. Notamment, au cours de l'exercice 2010, le JLTF a élaboré un sondage d'auto-évaluation distribué à chaque agence DHS pour aider les différentes parties à évaluer leurs besoins et leurs capacités linguistiques.

Plan d'accès à la langue de la CBP

Au cours de l'exercice 2011, le DHS a utilisé les résultats de l'enquête d'auto-évaluation qu'il a distribué à toutes les composantes de l'administration sur l'exercice 2010 et de l'analyse à quatre facteurs du DOJ pour rédiger son plan. Le LAP de DHS exige que chaque bureau et composant LAP contiennent, au minimum, 14 éléments. Le LAP du CBP contient tous les 14 éléments, tout en incluant un élément supplémentaire concernant l'utilisation stratégique des actifs technologiques pour atteindre les objectifs de LEP de la CBP. Le LAP de la CBP énumère ces éléments et explique comment la CBP traite actuellement chacun d'entre eux et comment il sera identifié à l'avenir.

Élément 1) Personnel responsable : En plus d'inscrire un coordonnateur principal de LEP pour chaque composante, identifier le personnel de gestion d'encadrement, des groupes de travail, un comité ou d'autres collaborateurs qui auront l'autorité et seront responsables du développement et de la modification du LAP du bureau ou de ceux qui le composent comme que l'établissement et la mise en œuvre des procédures opérationnelles.

Actions de conformité de la CBP :

[1]Le GAO a été invité à étudier les capacités en langues étrangères du DHS. Le GAO a constaté que le DHS travaille dans un domaine varié qui utilise de nombreuses compétences en langues étrangères, y compris l'activité des enquêtes criminelles transnationales et la dotation en personnel dans les ports d'entrée des États-Unis. L'analyse de GAO a porté sur les mesures prises par les DHS dans trois de ses composantes les plus importantes : les gardes côtes des États-Unis, la douane et la protection des frontières des États Unis (CBP) et l'Immigration and Customs Enforcement, ICE (immigration et douanes). Le rapport du GAO a examiné dans quelle mesure le DHS (1) a évalué ses besoins en langues étrangères face à ses capacités existantes et a identifié des éventuels manques potentiels et (2) a développé des programmes et des activités en langues étrangères pour y remédier. Le rapport du GAO a révélé que le DHS a pris des mesures limitées pour évaluer ses besoins en langue étrangère et les capacités existantes et pour identifier les manques potentiels. Par exemple, les évaluations de la CBP ont principalement porté sur les besoins en langue espagnole. Le rapport indiquait qu'en menant une évaluation globale, le DHS serait mieux placé pour saisir l'ensemble de ses besoins et pourrait utiliser cette information pour alimenter la planification stratégique future. Les composantes du DHS ont développé diverses listes de personnel compétent en langues étrangères disponibles dans certains bureaux, principalement ceux qui incluent un programme de reconnaissance des langues étrangères pour les employés qualifiés. Évaluer toutes ses capacités permettrait au DHS d'améliorer la gestion de ses ressources. Ces programmes et activités varient, tout comme la capacité de DHS de les utiliser pour résoudre les problèmes. GAO a recommandé que DHS évalue de manière exhaustive ses besoins et ses capacités en matière de langues étrangères et identifie les manques potentiels, qu'il mesure comment les programmes de langues étrangères existants répondent aux manques et qu'il veille à ce que ces évaluations soient intégrées à la planification stratégique future.

- Le directeur exécutif du bureau de la protection de la vie privée et de la diversité (PDO) est le coordonnateur du LEP pour la CBP.

- Un groupe de travail composé de membres de chaque bureau du programme de la CBP, s'est réuni pour élaborer et modifier le plan de l'exercice 2008.

- Un comité LEP a été créé et se réunit tous les trimestres pour évaluer les activités actuelles du programme.

Elément 2) Surveillance : Établir des protocoles pour l'autorité et la surveillance.

Actions de conformité de la CBP :

- Le programme d'auto-inspection qui demande aux cadres de la CBP d'effectuer des auto-évaluations annuelles des programmes et des processus, et de rendre compte des résultats, sera utilisé pour contrôler la conformité avec le LAP.

- La question a identifié le personnel de la CBP pour évaluer la nécessité de modifier les services linguistiques ou les fournisseurs pour mieux répondre aux besoins des communautés LEP dans leur zone de service.

Élément 3) Avis aux employés : Établir des méthodes pour expliquer aux employés leurs responsabilités et les ressources linguistiques disponibles.

Actions de conformité de la CBP :

- Grâce à la participation des bureaux du programme identifiés de la CBP dans son groupe de travail LEP, la CBP enseigne aux bureaux des programmes, les responsabilités LEP au niveau du bureau appelées à s'étendre vers la sensibilisation et l'éducation des employés. En outre :

    - PDO développera un plan de communication complet.
    - Le contenu de ce LAP sera disponible sur le site Internet de la CBP.
    - Noter que le LAP a été signé et sera envoyé aux employés de la CBP par courrier électronique (par *ex.*, CBP Central) et par le système interne de diffusion de l'information de la CBP.
    - Les employés recevront une notification les informant de la signature du LAP de la CBP et du contenu du plan.
    - Les employés recevront une notification annuelle des mises à jour apportées au LAP.

Elément 4) Hiérarchisation : Inclure un plan pour hiérarchiser les services linguistiques en fonction de l'importance des services ou de la population rencontrée, de la fréquence d'utilisation et de la démographie. La CBP fournit actuellement des documents traduits en arabe, français, allemand,

japonais, coréen, chinois traditionnel, russe et espagnol. L'interprétation en langue parlée est disponible dans toutes les langues rencontrées.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP déterminera les besoins de traduction et d'interprétation de chaque bureau du programme.

- Après avoir déterminé les exigences du LEP de chaque bureau du programme, le bureau des affaires publiques (OPA) développera un plan visant à donner la priorité à la traduction de documents. La traduction sera prioritaire au vu de la prévalence des langues parlées par les membres de la communauté LEP.

Élément 5) Procédures / protocoles d'accès au langage : Établir les procédures d'accès à la langue ou les protocoles que le personnel devra suivre pour fournir des services linguistiques aux personnes LEP rencontrées dans leurs activités quotidiennes. Les procédures ou protocoles d'accès à la langue incluront les instructions suivantes : reconnaître le statut LEP d'un individu; identifier la langue parlée; identifier les situations nécessitant une assistance linguistique appropriée; assistance à l'accès au langage; et enregistrer le contact. À moins que des considérations argumentées ne soient expliquées en détail, les protocoles doivent inclure des limites quant à l'utilisation de membres de la famille, d'amis ou d'autres personnes associées à des personnes LEP, à des situations rares et des informations non essentielles.

Actions de conformité de la CBP :

- Le bureau des opérations sur le terrain (OFO) dispose d'un protocole d'utilisation d'interprètes et de services de traduction, déclenché par une demande de services linguistiques. Les transporteurs aériens fournissent des interprètes pour leurs voyageurs. La CBP utilise également d'autres moyens pour l'interprétation et la traduction, y compris les employés de l'agence agréés pour fournir des services linguistiques. Si un besoin de services linguistiques ne peut être satisfait avec ces ressources, la ligne du langage des service du citoyen et de l'immigration des États Unis (USCIS) ou un fournisseur contractuel de services linguistiques, peut être utilisé. La politique de la CBP concernant l'utilisation des interprètes et des services de traduction sera examinée par le comité LEP pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences de ce plan.

- La police des frontières des États-Unis (USBP) a un protocole pour le personnel chargé de l'application de la loi à la rencontre de personnes LEP, y compris des enfants étrangers non accompagnés (UAC). Dans les cas où les capacités linguistiques internes ne sont pas suffisantes, l'USBP a institué l'utilisation contractuelle de services d'interprétation téléphonique. Dans les cas de contact avec des UAC, la politique de l'USBP nécessite des procédures spécifiques incluant l'identification des capacités linguistiques de l'individu et l'assurance que toutes les procédures et tous les documents sont expliqués dans la langue dont cet individu est familier.

- La CBP a publié les affiches multilingues sur les droits et les libertés civiles, de type « I Speak » à l'échelle nationale dans les lieux des opérations pour aider les agents et les employés à identifier les langues parlées par les LEP au cours des rencontres avec le public de la CBP dans ses programmes et activités.

Élément 6) Procédures de contrôle de la qualité : Décrire les procédures de contrôle de la qualité qui garantissent que les employés qui utilisent leurs compétences en langues étrangères, le font de manière précise et avec compétence et assurant la qualité des services linguistiques des sous-traitant.

Actions de conformité de la CBP :

- OFO utilise un système de test au téléphone pour déterminer les compétences linguistiques des agents actuels de la CBP et des spécialistes de l'agriculture de la CBP dans le cadre du programme de récompense en langue étrangère de l'OFO.

- Depuis 2006, les nouveaux agents de la CBP affectés à la frontière sud-ouest, à Miami et à Porto Rico sont testés et formés à la maîtrise de la langue espagnole.

- Depuis 2009, tous les agents impliqués dans les opérations aériennes et maritimes (AMO) sont testés et formés pour la maîtrise de la langue espagnole.

- Le site Web CBP.gov a une section Question / Commentaire / Plainte qui fournit un mécanisme de retour d'information pour le grand public et indique un numéro d'appel gratuit, (877) 227-5511, pour toute question.

- Le site Web de la CBP.gov fournit un lien vers le bureau des droits et libertés civils du DHS, qui offre au grand public un mécanisme supplémentaire pour soumettre des commentaires ou des plaintes. Le site DHS accepte les plaintes sur la page d'accueil sous la rubrique « Comment faire ? » (« How do I ») Le site de DHS accepte les commentaires à travers la page « Contactez-nous » (Contact us) sous « Faites un commentaire » (Give Feedback).

- Pour s'assurer que les interprètes utilisés par la CBP apportent un service linguistique de haute qualité, la CBP élaborera un plan pour documenter et suivre l'utilisation de ces interprètes.

Élément 7) Suivi des données : Décrire les étapes pour la mise en œuvre et le maintien d'un mécanisme de collecte et de gestion des données relatives aux besoins non-anglais, en particulier par les bases de données existantes ou de systèmes de suivi.

Actions de conformité de la CBP :

- USBP continuera d'utiliser le système de traitement e3 pour suivre les langues parlées par les personnes LEP appréhendées et / ou détenues.

- OFO explorera la possibilité de développer un système pour détecter les langues parlées par les personnes LEP rencontrées par le personnel de la CBP.

- OPA suivra les plaintes du grand public reçues au Centre INFO de la CBP concernant l'apport d'un service linguistique et PDO effectuera une analyse.

Élément 8) Ressources : Évaluer les ressources nécessaires pour fournir un service linguistique, identifier les ressources existantes si possible et décrire les besoins de financement et d'investissement.

Actions de conformité de la CBP :

- Le bureau de la direction des acquisitions et des achats participe activement au groupe du projet intégré de DHS, groupe de travail sur les acquisitions de service linguistique qui développe un portefeuille de vecteurs contractuels stratégiquement choisis à l'échelle de DHS pour obtenir un effet de levier sur le pouvoir d'achat de DHS en réduisant les prix et améliorer la prestation du service linguistique.

- CBP suivra son utilisation pour le service linguistique.

- La CBP procédera à un examen annuel des services linguistiques pour déterminer si les ressources sont allouées effectivement et efficacement.

Élément 9) Sensibilisation des communautés LEP : Décrire la collaboration ou l'engagement avec les communautés LEP et d'autres intervenants externes pour évaluer l'efficacité des services linguistiques ; décrire les stratégies médiatiques en coordination avec le DHS et le bureau des affaires publiques (OPA) ; et décrire le soutien des communautés LEP aux efforts de l'agence pour fournir ces services.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP doit élaborer un plan d'engagement complet, qui comprendra un mécanisme permettant des retours d'information du public sur les services linguistiques.

- Le bureau de liaison avec le représentant des ONG, de la CBP (OC-NGO) facilitera les sessions autour des retours d'information avec les ONG.

- Le site Web CBP.gov a une section Question / Commentaire / Plainte qui fournit un mécanisme de retour d'information pour le grand public et indique un numéro d'appel gratuit, (877) 227-5511, pour toute question.

- Le site Web CBP.gov fournit un lien vers le bureau des droits et libertés civils du DHS, qui permet au grand public, par un mécanisme supplémentaire, de soumettre des commentaires ou des plaintes. Le site DHS décrit comment soumettre les plaintes sur la page d'accueil sous la rubrique « Comment faire ? » (« How do I ? ») Vous trouverez plus d'informations sur le dépôt d'une plainte auprès de CRCL, y compris des informations en plusieurs langues,

et le processus de dépôt de plainte sur le site Web de DHS/CRCL sur File a Civil Rights Complaint (réclamation en droits civils) ou en appelant le 1 (866) -644-8360. Le site de DHS accepte les commentaires à travers la page « Contactez-nous » (Contact us) sous « Faites un commentaire » (Give Feedback).

Élément 10) Devoirs des employés : Le cas échéant, élargir les descriptions de poste pour inclure l'interprétation et la traduction dans la description de poste ; évaluer les compétences linguistiques de ces employés pour s'assurer de leur compétence pour l'exécution de services linguistiques dans des tâches particulières ; et décrire les plans d'amélioration des compétences linguistiques des employés.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP diffusera une directive LEP à l'échelle de l'agence, avec USBP et OFO, décrivant les procédures de fonctionnement standard LEP compatibles avec la mission.

- Le langage a été ajouté aux annonces d'offre d'emploi comme agent de la CBP concernant le besoin de candidats maîtrisant les langues les plus couramment utilisées dans les différents sites de la CBP.

Élément 11) Délais : Décrire les délais et les repères pour les étapes à entreprendre.

Actions de conformité de la CBP :

- Les délais et les repères de ce plan sont définis dans le guide de mise en œuvre qui suit à la page 12 de ce plan. Les délais pour ce plan seront mis à jour au besoin.

Élément 12) Formation : Le cas échéant, inclure un plan pour la formation du personnel d'encadrement et de première ligne sur les responsabilités en matière d'accès aux langues, y compris l'identification des personnes LEP, l'accès aux services linguistiques disponibles et le travail avec les interprètes.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP élaborera un plan pour former tous les employés CBP impliqués dans la prestation de services d'accès aux langues au regard des exigences de ce plan et leur rôle et responsabilité spécifique.

- La CBP explorera l'utilisation possible de la série vidéo de formation inter agences qui a produit des vignettes vidéo illustrant l'identification des personnes LEP, la détermination de la langue utilisée et les meilleures pratiques d'interprétation téléphonique dans divers contextes de travail.

Élément 13) Avis au public : Prévoir un service gratuit d'assistance linguistique et des points de contact pour obtenir des informations complémentaires et communiquer les notes d'informations et services disponibles dans d'autres langues que l'anglais.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP élaborera et mettra en œuvre un plan de communication avec des méthodes d'information du public sur les services d'assistance linguistique et des points de contact pour une information supplémentaire.

- La CBP a publié les affiches multilingues sur les droits et les libertés civiles de type « I Speak » à l'échelle nationale dans les lieux des opérations pour aider les agents et les employés à identifier les langues parlées par les LEP au cours des rencontres avec le public de la CBP dans ses programmes et activités.

- Le programme CBP Professional Service Manager (gestion du service professionnel de la CBP) développera une signalétique améliorée dans les ports d'entrée.

- Une vidéo d'information intitulée « Vous êtes arrivé » (You've Arrived) qui présente des informations pratiques sur le processus d'entrée, est actuellement diffusée dans les principaux aéroports internationaux à destination des voyageurs entrant. La vidéo est présentée en anglais et sous-titrée en plusieurs langues. La vidéo est également disponible pour être consultée sur CBP.gov. Les différentes langues en sous-titres sont présentées en rotation tout au long de la journée.

- La page principale du site Web CBP Internet comprend un lien intitulé « Communicarse con Nosotros. » La page explique le processus pour porter plainte en espagnol et permet aux locuteurs en espagnol de déposer des plaintes sur leur expérience avec les responsables de la CBP en espagnol.

- La page de la CBP, Electronic System for Authorisation (autorité de voyage) (ESTA) contient des fiches d'information accessibles depuis la page ESTA en chinois, néerlandais, anglais, français, allemand, italien, japonais, coréen, portugais, espagnol et suédois.

- La page Web CBP.gov fournira des informations multi-lingues basées sur la prévalence des langues parlées dans les communautés de voyageur et de commerçants.

Élément 14) Suivi et évaluation : Assurer le suivi et l'évaluation et, le cas échéant, la mise à jour du plan, des politiques et des procédures au minimum tous les deux ans.

Actions de conformité de la CBP :

- La CBP utilisera le processus du programme d'auto-inspection pour déterminer la conformité de l'agence avec le LAP.

En plus des 14 éléments mentionnés ci-dessus, mis en œuvre dans le LAP du DHS, le LAP de la CBP comprend en supplément ce qui suit :

Élément 15) Technologies : Utiliser la technologie pour aider les services linguistiques routiniers aux points d'entrée.

Actions de conformité de la CBP :

- Le CBP évaluera les technologies existantes et futures qui peuvent aider le personnel de CBP à s'acquitter de leurs responsabilités en première ligne.

Mise en œuvre du plan d'accès à la langue

Objectif :

- Prendre des mesures importantes pour améliorer le service linguistique et l'accessibilité à ces services dans l'ensemble de la CBP.
- Participer aux efforts déployés pour développer un ensemble de vecteurs contractuels stratégiquement choisis pour faire levier sur le pouvoir d'achat de DHS et réduire les prix et améliorer les services linguistiques.
- Déterminer et utiliser des méthodes efficaces pour tirer des données à partir des activités quotidiennes en langue et gérer les ressources futures.
- Contrôle de la qualité de l'interprétation / de la traduction - Prendre des mesures pour s'assurer que le niveau d'interprétation est professionnel avec les nuances culturelles requises dans la traduction linguistique.
- Utiliser la technologie actuelle et future.
- Établir un groupe de travail - Ce groupe de travail sera chargé d'élaborer un plan de mise en œuvre conformément à l'ordonnance 13166.

Objectif 1

Personnel responsable : En plus d'inscrire un coordonnateur principal de LEP pour chaque composante, identifier le personnel d'encadrement, des groupes de travail, un comité ou d'autres collaborateur qui auront l'autorité et seront responsables du développement et de la modification du plan d'accès à la langue au bureau ou dans les composantes comme l'établissement et la mise en œuvre des procédures opérationnelles.

Prochaines étapes :

Conduite : PDO

a) Le directeur général du bureau de la protection de la vie privée et de la diversité (PDO) est le coordonnateur LEP pour la CBP.

   Date : Terminé.

b) Rassembler un groupe de travail LEP composé de membres de chaque bureau du programme de la CBP pour élaborer et modifier le plan de l'exercice 2008.

   Date : Terminé.

c) Demander la participation de tous les bureaux du programme dans une séance de réflexion LAP.

   Date : Terminé.

d) Établir un comité LEP pour une réunion trimestrielle d'évaluation des activités actuelles du programme.

Date : Terminé.

e) Diffuser une charte pour le groupe de travail LEP.

Date : Terminé.

<u>Objectif 2</u>

Surveillance : Établir des protocoles pour l'autorité et la surveillance.

Prochaines étapes :

Conduite : Support PDO **:** Bureau divisionnaire des inspections sur les responsabilisations et la gestion (MID)

a) Élaborer une feuille de travail du programme d'auto-inspection LEP pour sa mise en œuvre dans le cycle SIP de 2015

Date : La feuille de travail du programme d'auto-inspection a été achevée et déployée en mars 2015.

Conduite : Support PDO **:** HRM / Bureau des acquisitions

b) Demander à du personnel précis de la CBP de déterminer si des ajustements sont nécessaires dans l'apport de services linguistiques.

Date : Terminé.

<u>Objectif 3</u>

Avis aux employés : Établir des méthodes pour expliquer aux employés leurs responsabilités et les ressources linguistiques disponibles.

Prochaines étapes :

Conduite : Soutien du PDO **:** OPA

a) Tous les bureaux examinent le projet de plan LEP de la CBP.

Date : Terminé.

b) Le directeur général a été informé sur la mise à jour du projet de plan CBP.

Date : Terminé.

c) Élaborer un plan de communication LAP
   - PDO développera un plan de communication complet.
   - Le contenu de ce LAP sera disponible sur le site Internet de la CBP.
   - Noter que le LAP a été signé et sera envoyé aux employés de la CBP par courrier électronique (*par ex.*, CBP Central) et par le système interne de diffusion de l'information de la CBP.
   - Les employés recevront une notification les informant de la signature du LAP de la CBP et du contenu du plan.
   - Les employés recevront une notification annuelle des mises à jour apportées au LAP.

Date : Terminé.

<u>Objectif 4</u>

Hiérarchisation : Inclure un plan pour hiérarchiser les services linguistiques en fonction de l'importance des services ou de la population rencontrée, de la fréquence d'utilisation et de la démographie.

Prochaines étapes :

Conduite : Support PDO **:** Tous les bureaux du programme

a) La CBP déterminera les besoins de traduction et d'interprétation de chaque bureau du programme.

Date : ANNÉE 2017

Conduite : OPA

b) L'OPA élaborera un plan pour hiérarchiser la traduction des matériels qui ont un impact direct sur le public des voyageurs.

Date : ANNÉE 2017

<u>Objectif 5</u>

Procédures / protocoles d'accès au langage : Établir les procédures d'accès à la langue ou les protocoles que le personnel devra suivre pour fournir des services linguistiques aux personnes LEP rencontrées dans leurs activités quotidiennes. Le protocole contiendra : reconnaître le statut LEP d'un individu ; identifier la langue parlée ; identifier les situations nécessitant une assistance linguistique appropriée ; assistance à l'accès au langage ; et enregistrer le contact. À moins que des considérations argumentées ne soient expliquées en détail, les protocoles doivent inclure des limites quant à l'utilisation de membres de la famille, d'amis ou d'autres personnes associées à des personnes LEP, à des situations rares et des informations non essentielles.

Prochaines étapes :

a) L'OFO dispose d'un protocole d'utilisation d'interprètes et de services de traduction et mettra à jour sa politique. La politique de la CBP concernant l'utilisation des interprètes et des services de traduction sera examinée par le comité LEP pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences de ce plan.

Date : Mars 2017

Conduite : Soutien de l'USBP : PDO

b) L'USBP (police des frontières des États-Unis) a un protocole pour le personnel chargé de l'application de la loi à la rencontre de personnes LEP, y compris des enfants étrangers non accompagnés (UAC). Dans les cas où les capacités linguistiques internes ne sont pas suffisantes, l'USBP a institué l'utilisation contractuelle de services d'interprétation téléphonique. Dans les cas de contact avec des UAC, la politique de l'USBP nécessite des procédures spécifiques incluant l'identification des capacités linguistiques de l'individu et l'assurance que toutes les procédures et tous les documents sont expliqués dans la langue dont cet individu est familier.

Date : Terminé.

Conduite : Support PDO **:** Tous les bureaux du programme

c) La CBP a publié les affiches multilingues sur les droits et les libertés civiles de type « I Speak » à l'échelle nationale dans les lieux des opérations pour aider les agents et les employés à identifier les langues parlées par les LEP au cours des rencontres avec le public de la CBP dans ses programmes et activités.

Date : Terminé (détention et autres zones opérationnelles)

<u>Objectif 6</u>

Procédures de contrôle de la qualité : Décrire les procédures de contrôle de la qualité qui garantissent que les employés qui utilisent leurs compétences en langues étrangères, le font de manière précise et avec compétence et assurant la qualité des services linguistiques des sous-traitants.

Prochaines étapes :

Conduite : OFO

a) L'OFO utilise un système de test au téléphone pour déterminer les compétences linguistiques des agents actuels de la CBP et des spécialistes de l'agriculture de la CBP dans le cadre du programme de récompense en langue étrangère de l'OFO.

- Depuis 2006, les nouveaux agents du CBP affectés à la frontière sud-ouest, à Miami et à Porto Rico sont testés et formés à la maîtrise de la langue espagnole.

- Depuis 2009, tous les agents impliqués dans les opérations aériennes et maritimes (AMO) sont testés et formés pour la maîtrise de la langue espagnole.

- Le site Web CBP.gov a une section Question / Commentaire / Plainte qui fournit un mécanisme de retour d'information pour le grand public et indique un numéro d'appel gratuit, (877) 227-5511, pour toute question. En 2015, la CBP a traduit la section Question / Commentaire / Plainte en espagnol, améliorant grandement l'accès au processus de plainte. De plus, la page principale du site Web CBP Internet comprend un lien intitulé « Communicarse con Nosotros. » La page explique le processus pour porter plainte en espagnol et permet aux locuteurs en espagnol de déposer des plaintes sur leur expérience avec les responsables de la CBP en espagnol.

- Le site Web de la CBP.gov fournit un lien vers le bureau des droits et libertés civils du DHS, qui offre au grand public un mécanisme supplémentaire pour soumettre des commentaires ou des plaintes. Le site DHS accepte les plaintes sur la page d'accueil sous la rubrique « Comment faire ? » (« How do I ») Le site de DHS accepte les commentaires à travers la page « Contactez-nous » (Contact us) sous « Faites un commentaire » (Give Feedback). »

Date : Terminé.

Conduite : Support PDO **:** Tous les bureaux du programme

b) Pour s'assurer que les interprètes utilisés par la CBP apportent un service linguistique de haute qualité, la CBP élaborera un plan pour documenter et suivre l'utilisation de ces interprètes.

Date : ANNÉE 2017

Objectif 7

Suivi des données : Décrire les étapes pour la mise en œuvre et le maintien d'un mécanisme de collecte et de gestion des données relatives aux besoins non-anglais, en particulier par les bases de données existantes ou de systèmes de suivi.

Prochaines étapes :

Conduite : USBP

a) USBP continuera d'utiliser le système de traitement e3 pour suivre les langues parlées par les personnes LEP appréhendées et / ou détenues.

Date : Terminé pour USBP (système d'e-transmission)

Conduite : OFO

b) OFO explorera la possibilité de développer un système pour détecter les langues parlées par les personnes LEP rencontrées par le personnel du CBP.
Date : ANNÉE 2017

Conduite : Centre INFO IPL / CBP

c) IPL suivra les plaintes du grand public reçues au Centre INFO de la CBP concernant l'apport d'un service linguistique et PDO effectuera une analyse.

Date : ANNÉE 2017

<u>Objectif 8</u>

Ressources : Évaluer les ressources nécessaires pour fournir un service linguistique, identifier les ressources existantes si possible et décrire les besoins de financement et d'investissement.

Prochaines étapes :

Conduite : Bureau des acquisitions

a) Le bureau des acquisitions participera aux efforts déployés pour développer un ensemble de vecteurs contractuels stratégiquement choisis pour faire levier sur le pouvoir d'achat de DHS et réduire les prix et améliorer les services linguistiques.

Date : Terminé.

Conduite : Bureau des acquisitions

b) La CBP suivra son utilisation pour le service linguistique.

Date : Terminé.

Conduite : **Support** PDO **:** Tous les bureaux du programme

c) La CBP procédera à un examen annuel des services linguistiques pour déterminer si les ressources sont allouées effectivement et efficacement.

Date : En cours

<u>Objectif 9</u>

Sensibilisation des communautés LEP : Décrire la collaboration ou l'engagement avec les communautés LEP et d'autres intervenants externes pour évaluer l'efficacité des services linguistiques ; décrire les stratégies médiatiques en coordination avec le DHS et le bureau des affaires publiques (OPA et décrire le soutien des communautés LEP aux efforts de l'agence pour fournir ces services.

Prochaines étapes :

Conduite : Soutien OC-ONG **:** OPA, AOP

a) La CBP doit élaborer un plan d'engagement complet, qui comprendra un mécanisme permettant des retours d'information du public sur les services linguistiques.

- o La CBP envoyé son projet LAP pour obtenir des commentaires sur le site CBP.gov de la part du public.
- o Les commentaires publics ont été vus et ont été conciliés avant de finaliser le LAP.
- o En réponse aux commentaires des intervenants, la CBP a modifié son plan pour s'assurer que les termes clés utilisés sont conformes à ceux utilisés dans le plan d'accès au langage DHS.
- o La CBP a amélioré son processus de plainte en ligne pour inclure des liens vers la page des plaintes du DHS et ajouté une page des plaintes en langue espagnole sur CBP.gov.
- o La page ESTA a été améliorée pour fournir des liens directs vers des pages d'informations dans plusieurs langues.

Date : Terminé.

Conduite : OC-NGO

b) La liaison des ONG de la CBP facilitera les séances de retour d'information avec les ONG.

Date : En cours

<u>Objectif 10</u>

Devoirs des employés : Le cas échéant, élargir les descriptions de poste pour inclure l'interprétation et la traduction dans la description de poste ; évaluer les compétences linguistiques de ces employés pour s'assurer de leur compétence pour l'exécution de services linguistiques dans des tâches particulières; et décrire les plans d'amélioration des compétences linguistiques des employés.

Prochaines étapes :

Conduite : Responsable PDO (directive LEP à l'échelle de l'agence) **:** USBP et OFO (procédures de fonctionnement standard LEP compatibles avec la mission)

a) La CBP diffusera une directive LEP à l'échelle de l'agence, avec USBP et OFO, décrivant les procédures de fonctionnement standard LEP compatibles avec la mission.

Date : ANNÉE 2017

Conduite : Soutien HRM : OFO

b) Le langage a été ajouté aux annonces d'offre d'emploi comme agent de la CBP concernant le besoin de candidats maîtrisant les langues les plus couramment utilisées dans les différents sites de la CBP.

Date : Terminé.

Objectif 11
Délais : Décrire les délais et les repères pour les étapes à entreprendre.

Prochaines étapes :

Conduite : PDO
a) Mise à jour des délais si nécessaire

Date : En cours

Objectif 12
Formation : Le cas échéant, inclure un plan pour la formation du personnel d'encadrement et de première ligne sur les responsabilités en matière d'accès aux langues, y compris l'identification des personnes LEP, l'accès aux services linguistiques disponibles et le travail avec les interprètes.

Prochaines étapes :

Conduite : Soutien OTD : PDO, USBP et OFO
a) La CBP élaborera un plan pour former tous les employés CBP impliqués dans la prestation de services d'accès aux langues au regard des exigences de ce plan et leur rôle et responsabilité spécifique.

Date : ANNÉE 2017

b) La CBP explorera l'utilisation possible de la série vidéo de formation inter agences qui a produit des vignettes vidéo illustrant l'identification des personnes LEP, la détermination de la langue utilisée et les meilleures pratiques d'interprétation téléphonique dans divers contextes de travail.

Date : ANNÉE 2017

Objectif 13
Avis au public : Fournir une note sur le service gratuit d'assistance linguistique et des points de contact pour de plus amples informations.

Prochaines étapes :

Conduire : Soutien du PDO **:** Tous les bureaux du programme
a) La CBP élaborera et mettra en œuvre un plan de communication avec des méthodes d'information du public sur les services d'assistance linguistique et des points de contact pour une information supplémentaire.

Date : ANNÉE 2017

Conduite : Direction USBP (Stations) **:** OFO (POE)

b) La CBP a publié les affiches multilangues sur les droits et les libertés civiles de type « I Speak » à l'échelle nationale dans les lieux des opérations pour aider les agents et les employés à identifier les langues parlées par les LEP au cours des rencontres avec le public de la CBP dans ses programmes et activités.

Date : Terminé (détention et autres zones opérationnelles)

Conduite : OFO

c) Le programme de gestion des services de professionnel de la CBP OFO (Professional Service Manager) comprend une signalétique améliorée et une vidéo contenant des informations pratiques sur le processus d'entrée, actuellement diffusé dans 20 aéroports internationaux pour les voyageurs entrants en anglais, arabe, français, allemand, japonais, coréen, chinois traditionnel, russe et espagnol.

Date : En cours

Conduite : OPA

d) Une vidéo d'information intitulée « Vous êtes arrivé » (You've Arrived) qui présente des informations pratiques sur le processus d'entrée, est actuellement diffusée dans les principaux aéroports internationaux à destination des voyageurs entrant. La vidéo est présentée en anglais et sous-titrée en plusieurs langues. La vidéo est également disponible pour être consultée sur CBP.gov. Les différentes langues en sous-titres sont présentées en rotation tout au long de la journée.

Date : Terminé.

e) La page principale du site Web CBP Internet comprend un lien intitulé « Communicarse con Nosotros. » La page explique le processus pour porter plainte en espagnol et permet aux locuteurs en espagnol de déposer des plaintes sur leur expérience avec les responsables de la CBP en espagnol.

Date : Terminé.

f) La page de la CBP, Electronic System for Authorisation (Autorité de voyage) (ESTA) contient des fiches d'information accessibles depuis la page ESTA en chinois, néerlandais, anglais, français, allemand, italien, japonais, coréen, portugais, espagnol et suédois.

Date : Terminé.

g) La page Web CBP.gov fournira des informations multilingues basées sur la prévalence des langues parlées dans les communautés de voyageur et de commerçants.

Date : En cours

Objectif 14
Enregistrement et évaluation : Assurer le suivi et l'évaluation et, le cas échéant, la mise à jour du plan, des politiques et des procédures au minimum tous les deux ans, y compris le suivi des performances, l'assurance de la qualité et les processus d'examen interne, ainsi que l'évaluation de l'impact, le cas échéant, des changements démographiques.

Prochaines étapes :

Conduite : Soutien du PDO **:** Bureau de la responsabilisation

a) La CBP utilisera le processus du programme d'auto-inspection pour déterminer la conformité de l'agence avec le plan LEP.

   Date : La feuille de travail du programme d'auto-inspection a été achevée et déployée en mars 2015.

Objectif 15
Technologie : Utiliser la technologie pour aider les services linguistiques routiniers aux points d'entrée.

Prochaines étapes :

Conduite : Soutien OTIA : OIT

a) Le CBP évaluera les technologies existantes et futures qui peuvent aider le personnel de CBP à s'acquitter de leurs responsabilités en première ligne.

   Date : En cours

Acronymes

DHS	Département américain de la sécurité intérieure
DOJ	Département de la justice des États-Unis
GAO	Bureau de la responsabilisation du gouvernement des États-Unis
HRM	Bureau de la gestion des ressources humaines
IPL	Liaison publique intergouvernementale
JLTF	Groupe de travail pour le langage
LEP	Compétence en anglais limitée
MID	Division d'inspection de la gestion
NGO	Organisation non gouvernementale
AMO	Opérations aériennes et maritimes
USBP	Police des frontières des États Unis
OC-ONG	Bureau du Commissaire, Liaison avec les ONG
OFO	Bureau des opérations de terrain
OIT	Bureau des technologies de l'information
OPA	Bureau des affaires publiques
OTIA	Bureau des innovations techniques et des acquisitions
POE	Port d'entrée
PDO	Bureau de la protection de la vie privée et de la diversité
UAC	Enfants étrangers non accompagnés